



# お客様へのサービスを第一とします

平和堂は、お客様に快適にお買い物をしていただくために、様々な角度から取組みを続けています。



## お客様の声に基づく企業経営

# お客様の声を快適なお店づくりに活かします。

日々お買い物いただくお客様より、商品や売場のお尋ねからレジでの対応、接客に至るまであらゆるお声を頂戴しています。お客様からの大切なご意見を漏らさずに店舗や各部署へ伝え、ご期待にお応えした店づくりを心がけています。

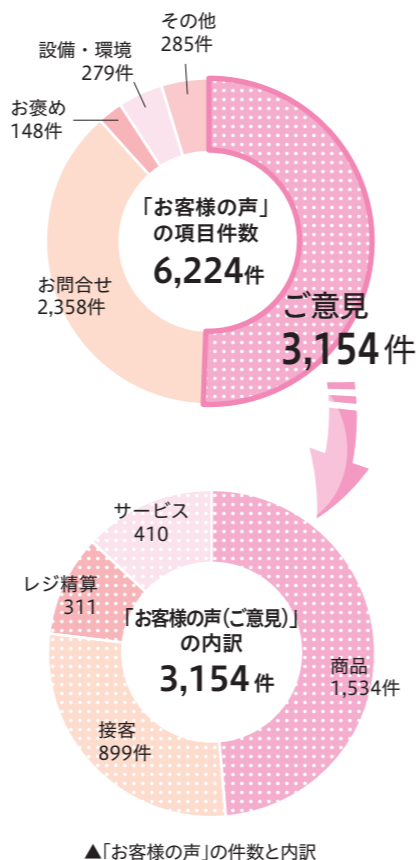
2019年度「お客様の声」の件数

# 6,224件

お客様からのご意見を幅広くお伺いしています



▲「お客様ご意見ボード」の設置



▲「お客様の声」の件数と内訳

## お客様の「笑顔」が私たちの励みです。

～商品だけでなく、ご満足を提供しています～

### お客様の声

先日買い物をしている際に体調不良だった娘が突然嘔吐をして売場を汚してしまいました。近くにいらっしやった従業員さんがすぐに対応してくれ掃除をした後に、パニックで十分なお礼も言えなかった私に子どもの体調を気遣うお言葉をいただきました。(30代女性・メール)

### お客様の声

雨に濡れてベビーカーを押していたら自転車に乗った従業員の方が傘を貸してくれました。9歳の子どもは濡れずにすみましたがご自身が濡れたまま走って行かれました。感謝の気持ちでいっぱいです。(30代女性・電話)

### お客様の声

急遽お弁当の手配が必要となり、急なお願いにもかかわらず丁寧かつ柔軟に対応いただき嬉しかったです。頼めるところが他になく困っていたのですが、すぐに在庫を確認してお店でできる提案を出していただき本当に助かりました。(50代女性・メール)

## ノーマライゼーションの推進

# 「すべてのお客様にお買い物を楽しんでいただく」ことを目指します。

平和堂は、一人ひとりの人権を尊重し、地域社会につくす企業として、ノーマライゼーション※1を推進しています。その一つとしてクリンリネス※2が行き届き、安全で使いやすい店舗施設を提供しています。また、社員一人ひとりがすべてのお客様にいつも気を配り、自ら声をかけ必要に応じたお手伝いをしてお役に立つことで、すべてのお客様にお買い物を楽しんでいただける店舗を実現していきます。

※1 ノーマライゼーション 障がい者や高齢者などハンディのある人が、一般の人と同じように生活、活動できるように、社会の方を変えていこうという考え。  
※2 クリンリネス 店内全体を清潔に保つことはもちろん、従業員の身だしなみを整えること。

## 災害時の避難誘導

平和堂のノーマライゼーションの考え方にに基づき、災害時においてもすべてのお客様に安全に避難していただけるよう、避難訓練時に車いすでお買い物をされている方の避難誘導を想定しての訓練を実施しました。



避難訓練の様子 (アル・プラザ野洲)

お客様にご安心いただくために、目線を合わせてお声がけ

降りる時は必ず後ろ向きに。重たい下方は力のある男性が担当。



▲避難訓練の様子 (アル・プラザ野洲)

## 食品レジ「コミュニケーションボード」の設置と活用

食品レジでのコミュニケーションがスムーズにできるよう、聴覚に障がいのあるお客様からご提案をいただき、「コミュニケーションボード」を全店で導入しました。このボードはお客様にお尋ねする事項を分かりやすくまとめたもので、聴覚に障がいのあるお客様や外国のお客様などへの対応に活用しています。

## VOICE 店次長の声

### お客様にお買い物を楽しんでいただける店に！

混雑していることが多い食品レジで、一から筆談させていただく事は、お客様も大変気を遣っておられることを改めて知りました。ゆっくりと気持ちよくお買い物をしていただくためのツールを教えてください、お客様に感謝しています。



フレンドマート深江橋店 店次長 林 輝彦

このボードだけでなく、ご要望に合わせてジェスチャーや筆談を交えて心のこもった笑顔での対応を心がけています。



▲コミュニケーションボード

お客様満足度向上に向けた ICT の活用

# 平和堂アプリやSNSを利用し、 個々のお客様への発信を増やします。

近年の新聞購読率低下と、スマートフォンの急速な普及に対応し、スマートフォンアプリやSNS※1を活用した情報発信を行っています。また、お客様の動向が多様化する中、ご登録をいただいた情報をベースに、よりお客様一人ひとりに合わせたおすすめ情報をタイムリーに発信しています。2020年2月末には LINE チラシの運用も開始して、新商品やおすすめ商品、キャンペーンなどのお知らせを多くのお客様に届くようにしました。

今後は、キャンペーン応募といったお楽しみ機能を展開するなど、お客様のお買い物満足度をさらに高められるようアプリ会員様の利便性を高めていきます。

※1 SNS  
ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略。WEB上で人と人とのつながりを促進するコミュニケーションサービス。

平和堂スマートフォンアプリ  
「モバイルHOP会員様」

「らぶきっず会員様」

約 **74** 万人

約 **16** 万人

公式Instagram  
フォロワー数

約 **2.5** 万人



▲平和堂モバイルHOP会員募集チラシ

## 平和堂公式YouTubeチャンネル

お客様と身近なコミュニケーションを図りたい、お客様により楽しんでもらいたいとの思いから誕生した平和堂公式 V-tuber 従業員「鳩乃幸（はとのさち）」。

デビューから1周年を迎えYouTube、SNSによる動画配信や店頭での大型モニターに登場して接客・試食販売をするなど大活躍でお客様にも喜んでいただいています。このようなV-tuber 従業員の役割としては、今までにない店舗でのお買い物の楽しさを演出するのはもちろん、「働き方改革」と言われる近年においても、とても大きな役割を果たしています。

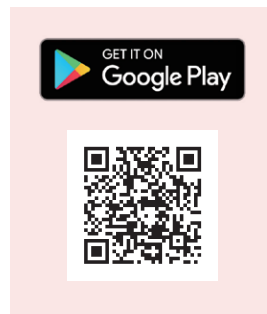
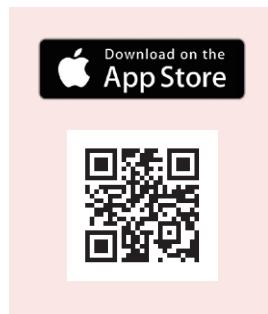
また、YouTube チャンネルでは平和堂イメージキャラクター「はとっぴー」の活動や、平和堂オリジナルレシピ「美味食彩」、商品やイベントの紹介を配信しています。



▲平和堂公式V-tuber「鳩乃幸」



▲平和堂公式Instagramアカウント



平和堂公式SNS

<https://heiwado-otoku.jp/heiwado/info/sns/>